

Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di Rumah Sakit Medika BSD Tangerang Selatan

Laila Irawati¹, Ading Sunarto², M Anton Nurhidayat³

¹²³Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

Email: dosen02153@unpam.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel :

Diterima : 3 April 2023

Direvisi : 15 April 2023

Disetujui : 20 April 2023

Kata Kunci :

Kualitas SDM; Pelatihan;
Pengembangan; Rumah Sakit.

ABSTRAK

Tujuan dari kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah untuk memberikan gambaran tentang strategi yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan bagi pegawai yang ada saat ini khususnya pegawai PT. Rumah Sakit Medika BSD Tangerang. Selain itu. Adapun cara pelaksanaan kegiatan tersebut adalah kita langsung mendatangi lokasi PKM yaitu di Rumah Sakit Medika BSD yang beralamat di Jl. Letnan Soetopo, No. 7, BSD Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310. Hasil pengabdian masyarakat yang diperoleh antara lain meningkatnya kualitas pegawai untuk bekerja lebih giat dan meningkatkan kompetensinya serta bertambahnya pengetahuan pegawai di Medika Rumah Sakit BSD Tangerang agar memiliki wawasan yang baik tentang pentingnya meningkatkan kualitasnya dan membangun motivasi diri untuk bekerja lebih baik dan belajar bertanggung jawab di masa kini sebagai bekal hidup di masa depan.

ARTICLE INFO

Article History :

Received : April 3, 2023

Revised : April 15, 2023

Approved : April 20, 2023

Keywords:

Human Resource Quality;
Training; Development; Hospital

ABSTRACT

The purpose of this Community Service activity is to provide an overview of strategies that can be carried out in an effort to improve the quality of human resources through training and development for current employees, especially employees of PT. BSD Medika Hospital, Tangerang. Besides that. The way to carry out these activities is that we go directly to the PKM location, namely at the BSD Medika Hospital which is located at Jl. Lieutenant Soetopo, No. 7, BSD Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310. The results of the community service obtained include increasing the quality of employees to work harder and increasing their competence as well as increasing the knowledge of employees at BSD Tangerang Hospital Medika so that they have good insight about the importance of improving their quality and building self-motivated to work better and learn to be responsible in the present as a provision for living in the future..

1. Pendahuluan

Rumah Sakit Medika BSD merupakan Rumah Sakit Umum Swasta yang terletak di daerah serpong, Tangerang yang didirikan pada 7 Desember 2009. Layanan yang ditawarkan Rumah Sakit Medika BSD berupa; Poliklinik Umum & Spesialis, IGD dan Farmasi. Memiliki Visi menjadi pilihan utama untuk pelayanan kesehatan dengan Misi memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien. Rs Medika BSD berlokasi di pusat kota BSD City, Serpong, Tangerang. Menempati area seluas 12.000 m², gedung RS Medika BSD terdiri dari 7 lantai, merupakan rumah sakit yang menawarkan pelayanan kesehatan yang komprehensif melalui pelayanan Diagnostik, Kuratif, Terapi, Rehabilitasi, Radiologi serta berbagai layanan medis dan bedah lainnya. RS Medika BSD siap untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas, para eksekutif dan perusahaan-perusahaan dengan multi-disiplin layanan Spesialis, personalisasi perawatan pasien dengan teknologi mutakhir

Dalam hal sumber daya manusia, rumah sakit merupakan organisasi padat SDM karena banyaknya macam profesi dan jumlah tenaga kerja yang bergerak di dalamnya. Sumber daya yang ada di dalam sebuah rumah sakit terdiri dari tenaga kesehatan (meliputi dokter, perawat, apoteker, analis, ahli gizi, fisioterapis, radiografer, perekam medis) dan juga non tenaga kesehatan (keuangan, administrasi, personalia, keamanan, dan sebagainya). Dalam sistem manajemen rumah sakit, diperlukan sebuah sistem / model untuk mengelola sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Terdapat 7P yang perlu dikelola secara baik.

7P dalam model manajemen sumber daya manusia tersebut terdiri dari : 1. Perencanaan. Perencanaan merupakan aktivitas proses penetapan apa yang ingin dicapai dan pengorganisasian sumber daya untuk mencapainya. Perencanaan sumber daya manusia meliputi jenis tenaga yang dibutuhkan dan berapa jumlahnya yang disesuaikan dengan lingkup pelayanan yang akan dilaksanakan. Jumlah tenaga yang diperlukan tentunya harus disesuaikan dengan tipe layanan rumah sakit terkait. Lingkup pelayanan ini biasanya ditentukan berdasarkan tipe rumah sakitnya. Lingkup pelayanan rumah sakit (tipe A/B/C/D) mempunyai standar minimal. Misalnya untuk rumah sakit tipe D minimal pelayanan medisnya adalah 2 besar. Dengan adanya ketentuan tersebut maka tentu saja perencanaan SDM di rumah sakit tipe D akan berbeda dengan tipe yang lain. 2. Penerimaan. Penerimaan karyawan merupakan tahap yang sangat kritis dalam manajemen SDM. Bukan saja karena biaya proses penerimaan karyawan sangat mahal melainkan juga diperlukan menyeleksi karyawan baru. Karyawan juga merupakan wajah dari perusahaan/organisasi tersebut sehingga karyawan yang baik tentunya akan mencerminkan citra yang baik untuk rumah sakit tersebut.

Rumah sakit merupakan sebuah organisasi pelayanan jasa yang sifat produknya intangible (tidak bisa dilihat) tetapi bisa dirasakan. Pelayanan ini hampir pasti langsung diberikan oleh karyawan (bukan oleh mesin/atau alat). Sehingga sikap, perilaku dan karakter karyawan sangat mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. Oleh karena itu, proses penerimaan SDM rumah sakit harus memperhatikan sikap, perilaku dan karakter calon karyawan. 3. Pengembangan Kompetensi SDM harus dikembangkan secara terencana sesuai dengan pengembangan usaha agar menjadi kekuatan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi. Di rumah sakit diperlukan karyawan yang selalu meningkatkan kompetensinya karena teknologi, ilmu pengetahuan tentang pelayanan kesehatan berkembang sangat pesat dari waktu ke waktu. Adanya peralatan baru, metode perawatan yang berubah merupakan contoh betapa perlunya pengembangan kompetensi. Pengembangan

kompetensi ini antara lain pendidikan dan pelatihan, pemagangan di rumah sakit lain, rotasi, serta mutasi. 4. Pembudayaan. Budaya perusahaan merupakan pondasi bagi organisasi dan pijakan bagi pelaku yang ada di dalamnya. Budaya organisasi adalah norma – norma dan nilai – nilai positif yang telah dipilih menjadi pedoman dan ukuran kepatutan perilaku para anggota organisasi. Kompetensi yang dimiliki oleh karyawan rumah sakit harus diimbangi dengan kecerdasan emosional dan kebiasaan positif. Pembentukan budaya organisasi merupakan salah satu lingkup dalam manajemen SDM. 5. Pendayagunaan. The right person in the right place merupakan salah satu prinsip pendayagunaan. Bagaimana kita menempatkan SDM yang ada pada tempat atau tugas yang sebaik – baiknya sehingga SDM tersebut bisa bekerja secara optimal. Ada SDM yang mudah bergaul, luwes, sabar tetapi tidak telaten dalam hal keadministrasian. Mungkin SDM ini cocok di bagian yang melayani publik daripada bekerja di kantor sebagai administrator. Lingkup pendayagunaan ini adalah mutasi, promosi, rotasi, perluasan tugas dan tanggung jawab. 6. Pemeliharaan SDM merupakan manusia yang memiliki hak asasi yang dilindungi dengan hukum.

Perusahaan berkewajiban memperlakukan pegawai dengan baik sebagaimana hak yang dimilikinya sesuai dengan peraturan yang ada. SDM perlu dipelihara dengan cara misalnya pemberian gaji sesuai standar, jamisan kesehatan, kepastian masa depan, membangun iklim kerja yang kondusif, memberikan penghargaan atas prestasi dan lain – lain. 7. Pensiun Seiring berjalannya waktu, SDM akan memasuki masa pensiun. Rumah sakit harus menghindari kesan "habis manis sepeh dibuang", dimana ketika karyawannya sudah masa pensiun kemudian dikeluarkan begitu saja. Karena itu sepatutnya rumah sakit mempersiapkan karyawannya agar siap memasuki dunia purna waktu dengan keyakinan. Ada banyak hal yang bisa disiapkan yaitu memberikan tunjangan hari tua yang akan diberikan pada saat karyawan pensiun, memberikan pelatihan – pelatihan khusus untuk membekali calon purnakarya.

Rumah Sakit Medika BSD Tangerang Selatan memiliki komitmen dalam pelayanan kesehatan yang salah satu misinya adalah untuk meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas, profesional dan mampu bersaing dengan cara melakukan pelatihan dan pengembangan kepada para karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan profesional. Guna mencapai misi tersebut perlu dilakukan upaya di bidang pendidikan dan pelatihan serta pengembangan untuk meningkatkan kompetensi karyawan agar mereka memiliki pengetahuan dan kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Peningkatan kompetensi karyawan dilakukan mulai dari peningkatan kompetensi dasar, teknis, maupun manajerial dan leadership. Peningkatan kompetensi ini dilakukan mulai dari karyawan baru sampai dengan jajaran direksi secara berjenjang dan menyeluruh. Dalam proses pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pengembangan diperlukan upaya berkelanjutan untuk memberikan arah bagaimana pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pengembangan tersebut akan memberikan dampak yang positif dan signifikan dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Rumah Sakit Medika BSD Tangerang Selatan.

2. Metode Pelaksanaan

Metode kegiatan yang dilakukan adalah dengan melakukan kunjungan langsung ke Rumah Sakit Medika BSD, Tangerang yang beralamat di Jl. Letnan Soetopo, No. 7, BSD Serpong, Kota

Tangerang Selatan, Banten 15310. Metode yang digunakan dalam kegiatan PKM ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi permasalahan pada saat awal kegiatan untuk merumuskan permasalahan dan sebagai bahan untuk perancangan pemberian materi penyuluhan kepada peserta didik
- b. Survei ke lapangan ke di ke Rumah Sakit Medika BSD Tangerang sebagai objek tempat dilaksanakannya kegiatan PKM. Selanjutnya melakukan sesi wawancara, diskusi dan Tanya jawab dengan pihak Rumah Sakit untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada didalam lingkungan peserta didik.
- c. Melakukan studi literasi sebagai pedoman materi didalam penyampaian penyuluhan selama proses kegiatan berlangsung.
- d. Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat ini dilakukan dengan menggunakan metoda ceramah, tutorial, dan diskusi

3. Hasil dan Pembahasan

Tahap Persiapan

Sebelum melaksanakan Pengabdian Kepada Masyarakat kami selaku Dosen Universitas Pamulang melakukan pra-survey ke tempat yang akan menjadi tujuan PKM kami yakni Rumah Sakit Medika BSD Tangerang. Penyuluhan ini bertujuan agar para karyawan yang ada di Rumah Sakit ini dapat meningkatkan kualitas kerjanya saat ini. Selanjutnya team PKM yang terdiri dari 3 orang dosen UNPAM melakukan *Forum Group Discussion* (FGD) untuk mempersiapkan pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) untuk tanggal 14-16 Maret 2023.

Tahap Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat

Pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat di Rumah Sakit Medika BSD Tangerang dilaksanakan pada tanggal 14-16 Maret 2023. Kegiatan dilaksanakan di Rumah Sakit Medika BSD Tangerang yang beralamat di Jl. Letnan Soetopo, No. 7, BSD Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310. Kegiatan ini terlaksana atas kerjasama atau MoU Universitas Pamulang dengan Rumah Sakit Medika BSD Tangerang. Kegiatan PKM ini mengambil judul “Strategi Peningkatan Kualitas SDM Melalui Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di Rumah Sakit Medika BSD Tangerang Selatan”.

Tahap Penyuluhan

Untuk melaksanakan kegiatan PKM ini digunakan beberapa metode penyuluhan yaitu sebagai berikut:

- a. Metode Ceramah → Metode yang digunakan dalam penyuluhan ini yaitu penyuluhan dengan memberikan ceramah atau presentasi dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas SDM Melalui Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di Rumah Sakit Medika BSD Tangerang Selatan”
- b. Metode Diskusi Dan Tanya Jawab → Setelah sesi pemberian materi selesai, maka dilanjutkan dengan sesi diskusi dengan tanya jawab. Hasil yang didapatkan para karyawan sangat antusias untuk bertanya terkait Strategi Peningkatan Kualitas SDM Melalui Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di Rumah Sakit Medika BSD Tangerang Selatan. Untuk peserta yang aktif dan berani bertanya kami berikan reward berupa cinderamata dari Universitas Pamulang dan sumbangsih dari dosen-dosen Universitas Pamulang.
- c. Metode Simulasi → Penyuluhan ini juga menggunakan metode simulasi, sehingga peserta langsung dapat mempraktekan apa yang sudah disampaikan. Apabila ada kendala yang dirasakan

maka langsung dibantu pada saat pelaksanaan PKM. Simulasi ini penting dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengetahuan dan ilmu yang diserap oleh para karyawan selama penyuluhan

4. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Pamulang yang dilakukan oleh dosen-dosen Program Studi Manajemen telah berjalan dengan lancar dan mendapat sambutan positif dan hangat dari tempat pelaksanaan kegiatan PKM di Rumah Sakit Medika BSD Tangerang. Harapan kami selaku dosen dengan adanya kegiatan PKM ini dapat menambah ilmu yang bermanfaat dalam hal sikap disiplin dan tanggung jawab. Dalam laporan kegiatan PKM ini mungkin banyak kekurangan yang ada, untuk itu kami berharap masukan dan kritikan dalam rangka perbaikan untuk kegiatan PKM selanjutnya. Semoga kegiatan PKM ini dapat bermanfaat bagi masyarakat di sekitar Universitas Pamulang dan lainnya. Dengan adanya kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini, diharapkan peserta dapat mengaplikasikan ilmu yang telah mereka peroleh dalam kehidupan sehari-hari. Dan pada akhirnya, ilmu tersebut dapat dirasakan manfaatnya oleh peserta sendiri dan lingkungan di sekitarnya, khususnya lingkungan RS Medika BSD Tangerang. Akhirnya, kami mengucapkan banyak terimakasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam kegiatan PKM ini dan kami memohon maaf apabila dalam kegiatan PKM ini banyak ditemukan kekurangan dan kesalahan

Saran

Berdasarkan hasil kegiatan PKM yang sudah dilakukan, maka kami dari team Dosen Universitas Pamulang memberikan saran yaitu sebagai berikut:

- a. Untuk pihak pengelola RS Medika BSD Tangerang, adalah hendaknya lembaga memfasilitasi karyawan dengan pelatihan (training) secara berkala tentang Strategi Peningkatan Kualitas SDM Melalui Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di Rumah Sakit Medika BSD Tangerang Selatan sehingga SDM semakin kompeten dalam melaksanakan tugas sesuai dengan jobdesk masing-masing dan memberikan dampak positif bagi kemajuan RS Medika BSD Tangerang.
- b. Adanya kontribusi dari pihak Universitas untuk bisa memberikan fasilitas dalam pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk sarana dan prasarana

5. Daftar Pustaka

- Apriansyah, M., Agrasadya, A., Sunarto, A., Irawati, L., & Kencana, P. N. (2020). Pengembangan SDM Rumah Sakit Di Tengah Pandemi Covid-19 Pada RS. Medika Bsd. *Dedikasi PKM*, 2(1), 61-67.
- Dumilah, R., Sunarto, A., Solihin, D., & Maulida, H. (2020). Pelatihan Pemanfaatan Media Sosial Untuk Promosi Usaha Atau Bisnis Bagi Siswa. *DEDIKASI PKM*, 1(1), 26–33.
- Nurhidayat, M. A., Sunarto, A., Cay, S., & Sartika, D. (2021). Penyuluhan Peningkatan Kualitas Belajar Siswa Dalam Menyongsong Pembelajaran Tatap Muka di Masa Pandemi Dengan Tetap Disiplin Dalam Menerapkan Protokol Kesehatan di Yayasan Pembangunan Masyarakat Sejahtera (YPMS) Darussalam Kedaung Pamulang. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(7), 1493-1500.

- Sartika, D., Cay, S., Sunarto, A., Nurhidayat, M. A., & Sumiaty, R. Y. (2020). Meningkatkan Disiplin Dan Tanggung Jawab Peserta Didik Di Era Revolusi Industri 4.0. *Dedikasi Pkm*, 1(2), 44-49.
- Sartika, D., Samcay, A. S., & Sunarto, A. (2022). Edukasi Protokol Kesehatan dalam Masa Pandemi Covid-19 pada Anak di Yayasan Lembaga Amil Zakat Nasional Laznas Mizan Amanah Cinere. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Mengabdikan (JIMAWAbdi)*, 2(3), 88-94.
- Sunarto, A. (2020). Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan Berbasis Inovasi Untuk Menghadapi Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 4 (2).
- Sunarto, A. (2021). Kinerja Pegawai Berbasis Pelatihan Dan Disiplin Kerja Pada PT Usaha Gedung Mandiri Di Jakarta. *KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 9(2), 61-72.
- Sunarto, A. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Cv Murni Rasa Bogor. *Jurnal Arastirma*, 1(2), 326-335.
- Sunarto, A., & Ellesia, N. (2023). The Effect Of Work Environment And Work Discipline On Employee Performance At PT. AQIQAH86 South Tangerang. *International Journal of Multidisciplinary Research and Literature*, 2(2), 219-232.
- Sunarto, A., Kencana, P. N., & Dumilah, R. (2022). Pelatihan Cerdas Menabung Untuk Siswa Berdaya Empowering Student Entrepreneurs Pada PKBM Negeri 26 Bintaro. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(11), 2955-2962.
- Sunarto, A., Krisyanto, E., & Ellesia, N. (2023). Penyuluhan Budaya Menabung Untuk Anak Serta Mengelola Keuangan Sendiri Secara Mandiri Dengan Hemat, Cermat Dan Tepat Pada Peserta Didik Yayasan Lembaga Amil Zakat Nasional Mizan Amanah. *Indonesian Collaboration Journal of Community Services*, 3(1), 29-41.
- Sunarto, A., Qurbani, D., & Virby, S. (2020). Pengaruh kompetensi, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pada PT Anugrah Bersama Sejahtera Depok. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 4(1), 1-13.
- Sunarto, A., Sartika, D., Cay, S., Sumiyati, R. Y., & Nurhidayat, M. A. (2020). Meningkatkan Motivasi Belajar Peserta Didik Dirumah Masing-Masing Selama Masa Pandemic Covid-19 Pada Ypms Darussalam Kedaung Pamulang. *Dedikasi Pkm*, 2(1), 14-20.